

*Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,
Aan de heer Minister van Sociale Zaken en Pensioenen,
Aan de heer Voorzitter van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector,*

Artikel 17 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen bepaalt dat het College van de Ombudsmannen jaarlijks, in de loop van de maand maart, een verslag over hun activiteiten tijdens het voorbije jaar aan u richt.

Wij stellen u hierbij het tweede jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen voor dat handelt over de periode van 1 maart 2000 tot 28 februari 2001.

Het bevat een gedetailleerd overzicht van de activiteiten van de Ombudsdienst, de statistische gegevens en een analyse van de meest opmerkelijke dossiers. Het bevat tevens de algemene aanbevelingen waartoe het onderzoek van de klachten aanleiding gegeven heeft.

Bij het lezen van dit jaarverslag, kan u vaststellen dat de klagers, gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden, steeds gemakkelijker de weg vinden naar de Ombudsdienst Pensioenen. Een wezenlijke voorwaarde voor de goede werking van de dienst lijkt dus stilaan vervuld te worden.

Ook positioneert de Ombudsdienst Pensioen zich steeds duidelijker, voortbouwend op de verrijkende ervaringen opgedaan sinds 1 juni 1999.

Tot nu toe is het jaarverslag 1999 van de Ombudsdienst Pensioenen nog niet besproken in de schoot van een parlementaire commissie. Het College wenst er op aan te dringen dat een dergelijke bespreking mogelijk gemaakt wordt.

De Ombudsdienst Pensioenen maakt het verslag openbaar.

Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen,

Guido Schuermans

Jean Marie Hannedse

Voorwoord

Dit tweede jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen beslaat de periode van 1 maart 2000 tot 28 februari 2001. Het bevat drie delen.

In het eerste deel gaan wij nogmaals in op het bevoegdheidsdomein van de Ombudsdienst Pensioenen en op de ontvankelijkheidsvoorwaarden voor de klachten.

Het tweede deel behandelt het onderzoek en de analyse van de klachtendossiers. Het algemeen cijfermateriaal gaat de bespreking van de meest opmerkelijke klachten per administratie vooraf.

Het derde deel bevat de algemene aanbevelingen.

Alhoewel het vorige jaarverslag slechts over negen maanden handelde, kunnen er toch al conclusies getrokken worden uit de vergelijking van de statistische gegevens. Er is een positieve evolutie vast te stellen op het vlak van het aantal klachten. De acties om de bekendheid van de dienst te verhogen, hebben dus wel degelijk een zekere dynamiek teweeggebracht. In het voorwerp van de ontvankelijke klachten heeft er een verschuiving plaats van de vaststelling van de pensioenrechten naar de uitbetaling van de pensioenen.

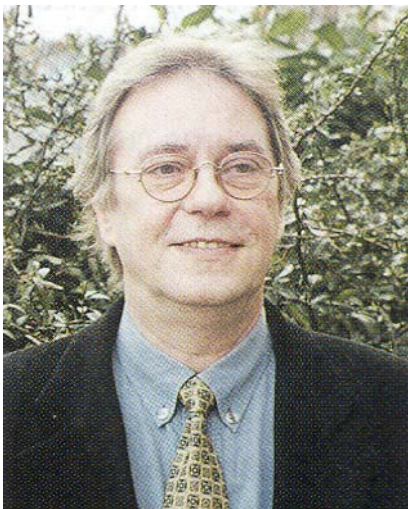
Daarenboven is het voor het College dank zij de langere referteperiode gemakkelijker om lering te trekken uit het – soms langdurige – onderzoek van de dossiers in de gespecialiseerde en technische materie van de wettelijke pensioenen. Ook eventuele dysfuncties van meer structurele aard kunnen beter gedetecteerd worden aan de hand van steeds terugkerende thema's in de dossiers.

Zoals vorig jaar bespreken de Ombudsmannen ook de inhoud van de vragen om informatie en de klachten van algemene aard die zij tijdens het voorbije jaar ontvangen hebben. Hiermee vervullen zij ten volle hun signaalfunctie.

Het jaarverslag wordt afgesloten met de nieuwe algemene aanbevelingen van het College.

In de loop van het voorbije werkingsjaar heeft het College verschillende suggesties gedaan aan de pensioendiensten met het oog op de verbetering van hun werking en hun dienstverlening. Wij wensen de aandacht van de lezer er op te vestigen dat de pensioendiensten regelmatig ingegaan zijn op deze suggesties. Het gevolg dat zij eraan gegeven hebben is bij de bespreking van de dossiers meestal cursief weergegeven.

Tenslotte bedanken de Ombudsmannen hun medewerkers voor hun enthousiasme en hun volgehouden inzet tijdens het voorbije jaar, ook in de moeilijke periodes.



GUIDO SCHUERMANS



JEAN MARIE HANNESSE

DEEL 1

De Ombudsdienst Pensioenen

In de inleiding van ons eerste jaarverslag hebben wij reeds de aandacht getrokken op een geheel van nieuwe opvattingen en inzichten over burgerschap dat mondiaal opgang maakt, en op het "wereldwijd succes van de formule van de ombudsman" dat hier niet vreemd aan is.

Marten Oosting, oud-voorzitter van het Internationaal Instituut voor Ombuds-mannen en oud ombudsman van Nederland schetst dezelfde evolutie in zijn toespraak op de VII^{de} Wereldconferentie van Ombuds-mannen.

In deze context legt hij in zijn bedenkingen duidelijk de band tussen de kwaliteit van het beheer en de werking van de overheid (government) waar de burger terecht aanspraak kan op maken, en de principes van behoorlijk bestuur die de ombuds-mannen hanteren.

Terloops vestigt Marten Oosting in zijn toespraak de aandacht op een van de paradoxen van het ombudswerk: "Government is not an end in itself. It derives its *raison d'être* from its task of serving the interests of its citizens and the institutions of their society, and it derives its legitimacy from the way in which it does so. This applies even when government uses its monopoly on force – the most far-reaching of its powers. In a nutshell: government rules in order that it may serve. This function of serving the people also applies to the fulfilment of its responsibilities in the field of public order. It is obviously clearer still in areas in which the government protects or cares for individuals and their interests, or provides public services. Looked at in this way, it is somewhat paradoxical that the public also needs to be assured of protection *against* the government.

**Bevoegdheidsdomein
en
ontvankelijkheids-
criteria**

**De activiteiten en de
middelen van de
Ombudsdienst
Pensioenen**

Besluit

But the government's work is done by human beings, although increasingly supported by technical resources. Individuals are dependent on government, and on the quality of its performance, in many ways. All the modern ideas about client-friendly government cannot change the fact that government is an unavoidable fact of life for members of the public, of which there is no escape. So it must meet high standards, summed up in what we generally refer to as *good governance*. Past experience has shown that the government's fulfilment of its responsibilities in relation to the public may go wrong, sometimes drastically wrong. This may be a consequence of human factors such as slipshod work, carelessness, negligence or deliberate actions, or of organisational or technical conditions. The individual concerned then often feels powerless. It is therefore essential that provisions be in place to protect him or her from the government where need be."¹

In het slotcommuniqué van de VII^{de} Wereldconferentie van Ombudsmannen gaat Sir Brian Elwood, de huidige voorzitter van het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen, nog iets verder. Hij komt tot de volgende conclusie: "het recht van iedere burger om te leven in een maatschappij die op zoek is naar (wat men noemt de principes van) 'behoorlijk bestuur' is één van de rechten van de mens."

In deze context blijven wij, overtuigd van het belang van de opdracht die ons toevertrouwd is, met volle inzet verder werken aan een Ombudsdienst Pensioenen in de ware zin van het woord.

¹ M. OOSTING, tekst van de toespraak op het VII^{de} Wereldconferentie van Ombudsmannen, DURBAN, De Zuid-Afrikaanse Republiek, 30 okt. 2000, p.3-4

Bevoegdheidsdomein en ontvankelijkheidscriteria

Wij beginnen dit jaarverslag met een analyse van de begrippen "bevoegdheid" en "ontvankelijkheid", die determinerend zijn voor het invullen van onze opdracht en voor de perceptie van die invulling door de burger.

Wij willen ons bevoegdheidsdomein zo duidelijk mogelijk afbakenen voor ons doelpubliek, de gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden, en dit vertrekkend vanuit een constante bezorgdheid om onze rol als tussenpersoon en meer nog als bemiddelaar tussen de burger en de pensioendiensten waar te maken.

Op die manier willen wij de kans op gevoelens van frustratie en ontevredenheid bij de burger zo klein mogelijk houden in de gevallen waarin de Ombudsdienst zijn verzoek (bijvoorbeeld een vraag om inlichtingen) niet kan behandelen. Ook al wordt een verzoek doorgestuurd naar de bevoegde dienst, dan nog blijft de kans op deze zeer menselijke reactie bestaan.

Met hetzelfde doel voor ogen bespreken wij in dit eerste deel eveneens de ontvankelijkheidscriteria.

Ook een goed begrip van deze criteria geeft een grote garantie om misverstanden tussen de burger en de pensioendiensten te vermijden.

Bevoegdheid

Artikel 3 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen (verder het oprichtingsbesluit genoemd) bepaalt onder meer dat de taak van de Ombudsdienst Pensioenen erin bestaat om:

"1° klachten te onderzoeken die betrekking hebben op de handeling of werking van de pensioendiensten belast met het toekennen en de uitbetaling van de wettelijke pensioenen;

2° klachten te onderzoeken in verband met:

- de vaststelling van de rechten van de gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden op een pensioen lastens een wettelijke pensioenregeling;

- de uitbetaling en het bedrag van de uitkeringen;

3° (...)".

Het is in eerste instantie uit deze tekst dat we kunnen afleiden ten aanzien van wie en ten aanzien van welke materies de Ombudsmannen voor de Pensioenen klachten onderzoeken. Met andere woorden het bevoegdheidsdomein inzake klachtenonderzoek wordt hoofdzakelijk door deze bepaling afgebakend.

Pensioendiensten

De Ombudsmannen voor de Pensioenen oefenen hun taken uit ten aanzien van de pensioendiensten die belast zijn met het toekennen en de uitbetaling van wettelijke pensioenen.¹

Uit de tekst van artikel 3 van het oprichtingsbesluit zou men kunnen afleiden dat de Ombudsmannen bevoegd zijn voor *alle* pensioendiensten die wettelijke pensioenen toekennen en/of uitbetalen. In het Verslag aan de Koning en meer bepaald in de commentaar bij de artikelen worden hierover evenwel enkele preciseringen aangebracht.

Hierin luidt het dat met pensioendiensten wordt bedoeld "alle organismen – in de publieke of privaatrechtelijke sfeer – die wettelijke pensioenen beheren, toekennen of betalen, rekening houdend met de hierna vermelde beperkingen van een federale dienst".

De Ombudsdienst is bijgevolg bevoegd voor pensioendiensten zowel in de publiekrechtelijke als in de privaatrechtelijke sfeer, op voorwaarde dat zij wettelijke pensioenen beheren, toekennen of betalen en mits sommige beperkingen.

Deze beperkingen worden als volgt verduidelijkt: "Het is uiteraard zo dat deze bevoegdheid, zoals uiteengezet in het advies van de Raad van State, geen afbreuk kan doen enerzijds aan de bevoegdheden van de federale ombudsmannen – bedoeld in de wet van 22 maart 1995, bvb. met betrekking tot klachten over de werking van personeelsdiensten van federale overheden die gegevens bijhouden en doorsturen naar pensioendiensten – en anderzijds, aan de autonomie van de Gemeenschappen en Gewesten of de lokale besturen."

In de publiekrechtelijke sfeer is de bevoegdheid van de Ombudsmannen voor de Pensioenen dus beperkt tot de federale diensten in de pensioensector.

In de praktijk heeft het College zich reeds onbevoegd moeten verklaren voor klachten die betrekking hadden op de pensioendiensten van de steden Antwerpen en Luik en van een aantal provinciebesturen, soms trouwens tot groot ongenoegen van de klager.

Als het College niet bevoegd is zendt het de klacht door naar de bevoegde ombudsman, als hij bestaat. De ombudsman van de stad Antwerpen is hier van het enige praktijkvoorbeeld. Is er geen bevoegde ombudsman dan stuurt het College, mits instemming van de klager, de klacht door naar de betrokken pensioendienst.

Naast de pensioendiensten belast met de toekenning en de uitbetaling van wettelijke pensioenen is de Ombudsdienst Pensioenen ook bevoegd voor de Infodienst Pensioenen. Deze bevoegdheid moet afgeleid worden uit artikel 10 van het oprichtingsbesluit waarin onder meer als belanghebbende wordt aangeduid "de persoon die een aanvraag om raming van zijn pensioenrechten bij de 'Infodienst Pensioenen' heeft ingediend".

¹ Koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen, artikel 3, eerste lid, 1^o

Federale pensioendiensten in de publieke sfeer

De volgende federale diensten *kennen* wettelijke pensioenen toe:

- ◆ de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP), voor de werknemers, onderworpen aan de Belgische sociale zekerheid;
- ◆ het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ), voor de zelfstandigen;
- ◆ de Administratie der Pensioenen (AP) van het Ministerie van Financiën, voor de ambtenaren van de federale, de gemeenschaps- en de gewestelijke ministeries; de militairen; de leden van het onderwijzend personeel; de ambtenaren van de federale, de gemeenschaps- en de gewestelijke instellingen van openbaar nut, bedoeld in de wet van 28 april 1958; de ambtenaren van de plaatselijke besturen aangesloten bij de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheden (RSZPPO); de statutaire ambtenaren van De Post, Belgacom (overlevingspensioen) en sommige autonome overheidsbedrijven;
- ◆ de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS), voor het statutair personeel;
- ◆ Belgacom, voor het statutair personeel (enkel rustpensioen);
- ◆ de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ), voor zijn aangeslotenen.

Niet elke toekenningsdienst betaalt ook de pensioenen uit. Soms is een andere openbare dienst belast met deze opdracht.

De wettelijke pensioenen worden *uitgekeerd* door:

- ◆ de Rijksdienst voor Pensioenen, voor de werknemers en de zelfstandigen;
- ◆ de Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU) van het Ministerie van Financiën, voor de pensioenen beheerd door de Administratie der Pensioenen;
- ◆ de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid, voor zijn aangeslotenen.

De Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen en Belgacom beschikken over een eigen pensioenfonds om de pensioenen die onder hun bevoegdheid vallen uit te betalen.

Bij de publieke overheden vinden wij ook nog de Administratie der Pensioenen en de Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven van het Ministerie van Financiën terug in de rol van administratief beheersorgaan, in hoofdzaak voor de wettelijke pensioenen van sommige gemeenten die zich niet hebben aangesloten bij de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en de Plaatselijke Overheden.

Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer

In de regeling van de zelfstandigen fungeren de sociale verzekeringsfondsen in sommige gevallen als *toekenningsdienst* voor het onvoorwaardelijk pensioen van de zelfstandigen.

Meerdere privé-instellingen voeren ook de *betaling* van wettelijke pensioenen uit, onder meer:

- ◆ de Onderlinge Maatschappij der Openbare besturen (OMOB) en sommige andere verzekeringsinstellingen, voor het gewezen personeel van sommige gemeenten;
- ◆ de sociale verzekeringsfondsen, voor het onvoorwaardelijk pensioen van de zelfstandigen in bepaalde gevallen;
- ◆ de verzekeringsmaatschappijen, voor het onvoorwaardelijk pensioen van de zelfstandigen in het kader van een onderschreven levensverzekering.

De Infodienst Pensioenen

De Infodienst Pensioenen is een samenwerkingsverband tussen de Rijksdienst voor Pensioenen, het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen en de Administratie der Pensioenen, waar de toekomstig gepensioneerde werknemers, zelfstandigen en ambtenaren een raming van hun toekomstige pensioenrechten kunnen vragen.¹

De handelingen of de werking van de pensioendiensten

De Ombudsmannen voor de Pensioenen zijn bevoegd om klachten te onderzoeken die betrekking hebben op *de handeling of de werking* van de pensioendiensten.² Dit is bijvoorbeeld het geval indien het optreden onbehoorlijk is of op een meer efficiënte of dienstverlenende wijze kan verlopen.³

In het verslag aan de Koning bij het oprichtingsbesluit wordt hier verder nog aan toegevoegd:

"Alle feiten of gedragingen uitgaande van de bedoelde pensioendiensten, waarvan de klager meent dat ze onbehoorlijk zijn, kunnen aan een onderzoek worden onderworpen. Dit slaat op gedragingen van de pensioendienst als dusdanig of op gedragingen van de bestuurders of personeelsleden, op zowel feiten die de voorbereiding of de uitvoering van de beslissing betreffen als op de beslissing zelf, of op louter feitelijke gedragingen, los van elke specifieke beslissing (bijvoorbeeld een vraag om informatie). Ook het *niet* handelen van de overheid kan aangeklaagd worden. Zo kan bijvoorbeeld tegen de weigering van een pensioendienst om een rechterlijke beslissing uit te voeren een klacht worden geformuleerd."⁴

De *handeling of de werking* van de pensioendiensten dient dus in de ruimst mogelijke zin geïnterpreteerd te worden.

¹ De Infodienst Pensioenen werd opgericht bij koninklijk besluit van 25 april 1997 tot instelling van een "Infodienst Pensioenen", met toepassing van artikel 15, 5° van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels en bekrachtigd door de wet van 12 december 1997, artikel 2, 4°

² Koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen, artikel 3, eerste lid, 1°

³ Verslag aan de Koning, Commentaar bij artikel 3

⁴ Ibidem

De wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale ombudsmannen bevat een gelijksoortige bepaling. De federale ombudsmannen hebben als taak "klachten te onderzoeken over de werking van de federale administratieve overheden".¹ Aan deze bevoegdheid van de federale ombudsmannen zijn evenwel beperkingen opgelegd. Zij oefenen hun taken uit ten aanzien van de federale administratieve overheden, *met uitzondering van de administratieve overheden die door een bijzondere wettelijke bepaling met een eigen ombudsman begiftigd zijn*.²

Vermits de pensioendiensten door het oprichtingsbesluit dat bekrachtigd is bij wet ³ over een eigen ombudsman beschikken, moet uit de samenlezing van de wet tot instelling van de federale ombudsmannen en het oprichtingsbesluit afgeleid worden dat de federale ombudsmannen niet bevoegd zijn voor de werking van de pensioendiensten.

De Ombudsdienst Pensioenen is bijgevolg bevoegd voor *alle activiteiten* van de pensioendiensten. Dit heeft belangrijke gevolgen. Het brengt onder meer mee dat de Ombudsdienst Pensioenen bijvoorbeeld bevoegd is voor het gewaarborgd inkomen voor bejaarden, dat toegekend en betaald wordt door de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP), en voor de werking van de Administratie der Pensioen (AP) in verband met de vergoedingspensioenen

Wettelijke pensioenen

De Belgische sociale zekerheidsregeling kent drie grote wettelijke pensioenstelsels naargelang de aard van de beroepsloopbaan die aan het pensioen vooraf gaat: het werknemersstelsel, het stelsel voor de zelfstandigen en dat voor de ambtenaren. Daarnaast bestaan er nog kleinere en specifieke stelsels die in essentie van de drie grote zijn afgeleid.

In de pensioenstelsels komen verschillende pensioenen voor waarvan de aard niet voor alle stelsels dezelfde is.

De werknemerspensioenen en de pensioenen voor zelfstandigen omvatten het rustpensioen, het overlevingspensioen en het pensioen voor gescheiden echtgenoten met een onderscheid tussen de echtgenoten die feitelijk of van tafel en bed gescheiden zijn en diegenen die uit de echt gescheiden zijn.

De pensioenregeling van de ambtenaren voorziet eveneens het rustpensioen, met daarin een specifiek pensioen wegens definitieve lichamelijke ongeschiktheid, en het overlevingspensioen waarop niet alleen de langstlevende echtgenoot kan aanspraak maken maar ook de uit de echtgescheiden echtgenoot en de wezen van de overledene.

Het pensioenstelsel van de werknemers kent ook nog de ouderdoms- en weduwerente. Deze renten vloeien voort uit de oude stelsels van kapitalisatie waaraan een einde werd gesteld tussen 31 december 1953 en 31 december 1967 naargelang het gaat over arbeiders, zeevarenden, mijnwerkers of bedienden.

¹ Wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale ombudsmannen, artikel 1, eerste lid, 1°

² Wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale ombudsmannen, artikel 1, tweede lid

³ Wet van 12 december 1997 tot bekrachtiging van de koninklijke besluiten genomen met toepassing van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels en de wet van 26 juli 1996 strekkende tot realisatie van de budgettaire voorwaarden tot deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie, artikel 2, 5°

In het pensioenstelsel van de zelfstandigen vindt men tevens het specifiek onvoorwaardelijk rust- en overlevingspensioen dat toegekend wordt bij het bereiken van de pensioenleeftijd voor zover het "gewone" rust- of overlevingspensioen niet kan toegekend of uitgekeerd worden.

De vaststelling van de rechten van de gepensioneerden en de toekomstig gepensioneerden op een pensioen lastens een wettelijke pensioenregeling

De taak van de Ombudsdienst Pensioenen bestaat er ook in klachten te onderzoeken in verband met de vaststelling van de rechten van de gepensioneerden en de toekomstig gepensioneerden op een pensioen lastens een wettelijke pensioenregeling.

Vermits artikel 3 van het oprichtingsbesluit een opsomming geeft van de taken van de Ombudsdienst Pensioenen moet uit de redactie van dit artikel afgeleid worden dat de wetgever hier, naast de bevoegdheid om klachten te onderzoeken die betrekking hebben op de handeling of de werking van de pensioendiensten, een bijkomende bevoegdheid aan de Ombudsdienst Pensioen heeft toegekend.

In de praktijk hebben de Ombudsmannen voor de Pensioenen zich nog niet moeten beroepen op deze bepaling om zich bevoegd of onbevoegd te verklaren voor het onderzoek van een klacht. De *handeling of de werking* van de pensioendiensten impliceert immers de vaststelling van de rechten van de gepensioneerden en de toekomstig gepensioneerden op een pensioen lastens een wettelijke pensioenregeling

De uitbetaling en het bedrag van de uitkeringen

Hiervoor gelden dezelfde bedenkingen als deze in verband met de vaststelling van de rechten van de gepensioneerden en de toekomstig gepensioneerden op een pensioen lastens een wettelijke pensioenregeling. De Ombudsmannen voor de Pensioenen hebben deze bepaling nog niet moeten invoeren om zich bevoegd of onbevoegd te verklaren voor het onderzoek van een klacht.

Materies en overheidsdiensten waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is

Voor de (potentiële) klagers en voor de effectieve werking van de Ombudsdienst is het van cruciaal belang dat de klagers een goed inzicht hebben in de bevoegdheden van de Ombudsdienst. De weigering om een klacht te behandelen omwille van onbevoegdheid moet niet noodzakelijk maar kan in ieder geval onvrede en ongenoegen veroorzaken bij de klager. In dat geval dreigt een andere taak van de Ombudsdienst, met name verzoening nastreven tussen de burger en de pensioendienst, in het gedrang te komen.

Daarom wil het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen hier verder gaan dan een positieve beschrijving van zijn bevoegdheden en herhaalt het hier een weliswaar niet exhaustieve beschrijving van de materies en diensten waarvoor het niet bevoegd is uit het vorig jaarverslag.

De bevoegdheden van de Ombudsmannen voor de pensioenen blijven beperkt tot de pensioendiensten. Zo zijn zij *niet bevoegd* in verband met klachten over de werking van de personeelsdiensten van federale, gemeenschaps- of gewestelijke overheden die loopbaangegevens verstrekken aan de pensioendiensten.

Dit is geen onbelangrijke beperking aan de bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen. Met grote regelmaat ontvangt de Ombudsdienst klachten over het uitblijven van een pensioenbeslissing. In een aantal gevallen is dit niet te wijten aan de pensioendienst maar aan de dienst die de gegevens die nodig zijn voor de beslissing moet verstrekken.

Ook de autonomie de Gemeenschappen en Gewesten en van de provinciale en de lokale overheden moet gerespecteerd worden. De Ombudsdienst Pensioenen is dus niet bevoegd om klachten te onderzoeken over wettelijke pensioenen die één van deze overheden zelf zou toekennen en/of uitbetalen. Wij hebben hoger onder de titel "Pensioendiensten" reeds melding gemaakt van de ontevredenheid van de klagers wanneer de Ombudsdienst zich onbevoegd verklaart voor de behandeling van klachten in verband met de handelingen en werking van stedelijke en provinciale pensioendiensten.

Uiteraard vallen de *buitenlandse pensioenen of de pensioenen ten laste van internationale of volkenrechtelijke instellingen* buiten de bevoegdheidssfeer.

Dit neemt niet weg dat de Ombudsdienst Pensioenen bevoegd is voor de werking van de federale pensioendiensten in verband met hun taken en opdrachten bij het tot stand komen van een buitenlandse pensioenbeslissing. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de Europese verordeningen 1408/71 en 574/72 en de bilaterale overeenkomsten inzake sociale zekerheid moeten toegepast worden voor de toekenning van een buitenlands pensioen. De federale pensioendiensten staan dan in de regel in voor de contacten met de buitenlandse pensioeninstelling: mededeling van de pensioenaanvraag en in voorkomend geval van alle gegevens die noodzakelijk zijn voor het tot stand komen van de buitenlandse beslissing. Wij geven een praktijkvoorbeeld ter verduidelijking.

Een Marokkaanse weduwe die in België woont, dient een aanvraag om overlevingspensioen in bij de Rijksdienst voor Pensioenen. Haar overleden man, een Algerijns, heeft niet in België maar wel in Frankrijk en Algerije gewerkt. Zij dient een klacht in omdat de Rijksdienst voor Pensioenen weigert de aanvraag te behandelen. De Rijksdienst zegt dat zij haar aanvraag rechtstreeks bij de Franse en de Algerijnse pensioendienst moet indienen. De Franse en de Algerijnse pensioendienst eisen echter dat de aanvraag via de Rijksdienst gebeurt. Ingevolge de weigeringen van alle betrokken pensioendiensten kan zij haar pensioenrechten niet doen gelden.

De Ombudsdienst Pensioenen is niet bevoegd voor de Franse, noch voor de Algerijnse pensioendienst. Hij is daarentegen wel bevoegd om de klacht te onderzoeken voor het gedeelte dat de Rijksdienst voor Pensioenen aangaat. Ten gronde gaat de Ombudsdienst na of de Rijksdienst terecht weigert de aanvraag om overlevingspensioen te behandelen enerzijds op basis van het Belgisch-Algerijns akkoord, anderzijds op basis van de Europese verordeningen. In afwachting van deze behandeling ten gronde vragen de Ombudsmannen aan de Rijksdienst voor Pensioenen om de aanvraag onmiddellijk door te sturen, eventueel met vermelding van de redenen van zijn onbevoegdheid. Bij gebrek aan bevoegde Ombudsman in het buitenland nemen zij ook contact op met de buitenlandse pensioeninstellingen en bieden hun goede diensten aan.

Sommige uitkeringen en vergoedingen die in de omgangstaal als pensioen bestempeld worden, zoals *de brugpensioenen en de aanvullende pensioenen* zijn geen wettelijke pensioenen en de Ombudsdienst is hiervoor dus evenmin bevoegd.

Klachten in verband met de aanvullende pensioenen worden, met instemming van de klager, doorgestuurd naar de Controledienst voor de Verzekeringen (CDV), een openbare dienst, of naar de Ombudsman van de Belgische Vereniging voor Verzekeringsondernemingen (BVVO), een ombudsman uit de privé-sector.

Tenslotte gaan de Ombudsmannen niet in op *vragen om informatie*. De informatieopdracht is uitdrukkelijk toevertrouwd aan de pensioendiensten. Daarenboven zou het verstrekken van informatie de onafhankelijkheid van de Ombudsmannen voor de Pensioenen in het gedrang kunnen brengen in sommige omstandigheden. Zij verwijzen elke vraag om informatie dan ook systematisch door naar de pensioendiensten, soms tot ontevredenheid van de verzoeker.

Uit de praktijk blijkt dat dit het grootste probleem vormt voor de efficiënte en effectieve werking van de Ombudsdienst Pensioenen. De informatiekanalen van de pensioendiensten zijn niet of onvoldoende gekend en de verstrekte informatie vertoont regelmatig gebreken, voornamelijk in het geval van gemengde loopbanen. Daarenboven beperken de pensioendiensten zich in hun informatieverstrekking in veel gevallen tot hun eigen materie. Door de complexiteit van de pensioenwetgeving en de veelvuldige interferentie tussen de verschillende pensioenregelingen is het trouwens niet eenvoudig om in alle gevallen volledig adequate informatie te verstrekken. Vragen om informatie die de Ombudsdienst doorgestuurd heeft, komen soms terug bij de Ombudsdienst terecht in de vorm van ontvankelijke klachten over de werking van de pensioendiensten. Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen doet dit jaar een algemene aanbeveling rond deze problematiek.

De Ombudsmannen geven *evenmin juridisch advies*.

Wanneer het College zijn onbevoegdheid vaststelt, stuurt het de klacht, altijd met respect voor de persoonlijke levenssfeer van de klager, door naar de instelling die bevoegd is voor het probleem, bij voorkeur naar de bevoegde ombudsman. Als er geen bestaat, wordt de klacht doorverwezen naar de bevoegde administratie.

De ontvankelijkheid

Wanneer de Ombudsmannen vastgesteld hebben dat zij bevoegd zijn, gaan zij over tot het onderzoek van de ontvankelijkheid van de klacht. In een aantal gevallen moeten zij weigeren een klacht te behandelen.¹ In een aantal andere gevallen kunnen zij weigeren een klacht te behandelen.

¹ Artikel 11 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 – "De ombudspersonen kunnen weigeren een klacht te behandelen wanneer: 1° de identiteit van de klager niet gekend is; 2° de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

De ombudspersonen weigeren een klacht te behandelen wanneer: 1° de klacht kennelijk ongegrond is; 2° de klager kennelijk ten aanzien van de betrokken pensioenadministratie(s) geen enkele poging ondernam om genoegdoening te verkrijgen; 3° de klacht in wezen dezelfde is als een eerder door de ombudspersonen afgewezen klacht en ze geen nieuwe feiten bevatten."

Gevallen waarin de Ombudsmannen moeten weigeren een klacht te behandelen

De klacht is kennelijk ongegrond

Het Verslag aan de Koning zegt hierover het volgende.

"In de gevallen dat de klacht 'kennelijk ongegrond' is (op zicht ongegrond) ... wordt de klacht sowieso geweigerd. Ook een klacht die duidelijk met tergende of eerrovende bedoelingen werd ingediend zal als ongegrond worden beschouwd."¹

Totnogtoe heeft het College slechts twee keren een klacht onontvankelijk verklaard op deze grond.

De klager ondernam kennelijk geen enkele poging bij de betrokken pensioendienst(en) om genoegdoening te krijgen

Deze vereiste van voorafgaand contact wordt ook wel de "kenbaarheidsvereiste" genoemd. Dit betekent dat de klacht eerst moet voorgelegd aan de pensioendienst en dat die de gelegenheid moet gekregen hebben om op de klacht te reageren. Reeds vorig jaar hebben wij benadrukt dat de rol van de Ombudsmannen op het vlak van de bemiddeling en de verzoening ligt, niet op dat van het interne klachtenbeheer waarvoor de pensioendiensten zelf verantwoordelijk zijn. Het College van de Ombudsmannen bezint zich nog over de wijze waarop de pensioendiensten aan intern klachtenbeheer doen en mogelijke aanbevelingen in dat verband.

De kenbaarheidsvereiste houdt niet noodzakelijk in dat de klager zijn klacht schriftelijk moet voorgelegd hebben aan de pensioendienst. Wanneer de klager beweert dat hij reeds eerder gepoogd heeft het probleem op te lossen per telefoon of mondeling ter plaatse bij de pensioendienst beoordelen de Ombudsmannen geval per geval of aan de kenbaarheidsvereiste voldaan is.

De klacht is in wezen dezelfde als een eerdere door de Ombudsmannen afgewezen klacht en bevat geen nieuwe feiten

De redactie van de tekst stelt hier een probleem. Wat is een "afgewezen" klacht? Gaat het hier enkel om klachten die de Ombudsmannen onontvankelijk verklaard hebben of ook om klachten die zij finaal ongegrond bevonden hebben?

Wij geven en gemakkelijk en courant praktijkvoorbeeld van een nieuw feit bij een eerder "afgewezen" klacht. De klacht wordt onontvankelijk verklaard omdat de klager geen stappen ondernomen heeft bij de pensioendienst. Omdat de Ombudsdienst in die gevallen van onontvankelijkheid de klacht in de regel doorgestuurd heeft naar de pensioendiensten – het respect voor de persoonlijke levenssfeer speelt hierin mee – is de nieuwe klacht van de verzoeker die zich niet kan neerleggen bij het resultaat van die contacten sowieso ontvankelijk.

¹ Verslag aan de Koning – Commentaar bij de artikelen 10, 11 en 12 - Ook een klacht die duidelijk met tergende of eerrovende bedoelingen werd ingediend zal als ongegrond worden beschouwd.

Bij gebrek aan verduidelijking in het Verslag aan de Koning en in het advies van de Raad van State is het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen, na een onderzoek van de werking van andere ombudsdiensten in binnen- en buitenland, tot de slotsom gekomen dat de term "afgewezen" ook en wel degelijk slaat op klachten die zij ongegrond bevonden hebben. Het is hier duidelijk de bedoeling hardnekkige klagers te weren.

Dit neemt niet weg dat de Ombudsmannen, binnen de perken van wat in redelijkheid aanvaardbaar is, blijven antwoorden op de argumenten van de klager zonder daarom een nieuw klachtendossier aan te leggen.

Opschorting van het onderzoek van een klacht

Een klacht kan ook tijdelijk onontvankelijk zijn.¹ Dit is het geval wanneer de klager in beroep gaat bij de rechtbank of een georganiseerd administratief beroep inleidt tegen de beslissing van de pensioendienst *over dezelfde feiten* waarover hij zich beklagt bij de Ombudsdienst Pensioenen. Zolang de beroepsprocedure loopt, moet het College het onderzoek van de klacht opschorten. De klacht zal opnieuw onderzocht worden als de beroepsprocedure afgelopen is.

De Ombudsmannen hebben zich beraden over wat onder *dezelfde feiten* moet verstaan worden.

Een interessant voorbeeld in dit verband is het geval van een vrouw die een pensioen geniet als uit de echtgescheiden echtgenote. Zij betwist voor de Arbeidsrechtbank *de terugvordering* die volgt uit de herberekening van haar pensioen met toepassing van de Europese Verordeningen ter zake ingevolge een tewerkstelling van een jaar in Nederland. Deze herziening van haar pensioenrechten is vastgelegd in een nieuwe *toekenningsbeslissing* met recht op beroep. Door de herberekening ontvangt zij gevoelig minder pensioen. Tevens vordert de RVP een pensioenbedrag van 13.488 BEF terug. Zij heeft echter nagelaten om in beroep te gaan tegen de toekenningsbeslissing.

De Arbeidsrechtbank gaf de RVP gelijk op het vlak van de terugvordering die gebaseerd was op een geldige toekenningsbeslissing, zonder evenwel deze laatste beslissing te onderzoeken. De rechtbank was daar trouwens niet toe gehouden.

Uit een gedetailleerd onderzoek van het dossier is gebleken dat de toekenningsbeslissing foutief was. De Ombudsmannen hebben bijgevolg aan de RVP gevraagd een nieuwe toekenningsbeslissing te nemen, wat ook gebeurd is. Ondanks het vonnis van de Arbeidsrechtbank inzake de terugvordering vervalt de terugvordering vermits de rechtsgrond niet langer bestaat.

Anderzijds is het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen tot het besluit gekomen dat een onderzoek van de klacht, parallel met een zaak voor de rechtbank, wel degelijk mogelijk is voor zover het niet om dezelfde feiten gaat. Concreet bedoelen wij hiermee dat het respecteren van de principes van behoorlijk bestuur door de pensioendiensten kan onderzocht worden terwijl de rechtbank de grond van de zaak onderzoekt.

¹ Artikel 15 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 - "Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij de rechtbank wordt ingesteld. (...) De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het instellen van beroepen bij de rechtbank of van georganiseerde administratieve beroepen."

Gevallen waarin de Ombudsmannen kunnen weigeren een klacht te behandelen

In twee gevallen beschikken de Ombudsmannen over een eigen beleidsruimte.¹ Deze discretionaire bevoegdheid moet het hun mogelijk maken om met specifieke situaties rekening te houden.

De identiteit van de klager is niet gekend

Het College zal toch beslissen de klacht te onderzoeken indien de voorgelegde feiten zeer ernstig zijn of indien de klager een ernstige reden opgeeft om zijn identiteit te verzwijgen.

Positieve praktijkvoorbeelden zijn er niet. Tot nu toe werden nog geen anonieme klachten ingediend die ontvankelijk verklaard zijn.

De klacht heeft betrekking op feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan

Deze ontvankelijkheidsvereiste interpreteren de Ombudsmannen met grote soepelheid. Reeds in het vorig jaarverslag werd duidelijk gesteld dat de Ombudsmannen in de eerst werkingsperiode een positief gebruik gemaakt hebben van deze beleidsruimte. Zij hadden collegiaal beslist om, minstens gedurende het eerste jaar van de werking, alle klachten die betrekking hebben op feiten die meer dan een jaar voordien hebben plaats gevonden, te behandelen. Deze beslissing was ingegeven door de overweging dat de klagers in het verleden niet de kans gekregen hebben om zich tot de Ombudsdienst te wenden.

Op basis van bijna twee jaren werking hebben de Ombudsmannen beslist om deze bepaling slechts in uitzonderlijke omstandigheden aan te voeren. Dit zal bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de informatie die de pensioendienst destijds verstrekt heeft niet meer correct is omdat intussen de wetgeving gewijzigd is.

Voor het overige worden de klachten over feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan in principe altijd aanvaard – uiteraard moeten alle andere ontvankelijkheidsvoorwaarden vervuld zijn – omdat een verkeerde pensioenbeslissing of een fout in de uitbetaling van het toegekende recht levenslange nadelige gevolgen (sociale en financiële) kan hebben voor de gepensioneerde. In dit jaarverslag en in het vorige kan de lezer voldoende voorbeelden vinden die deze houding verantwoorden.

¹ Artikel 11 van het koninklijk besluit van 27 april 1997- "De ombudspersonen kunnen weigeren een klacht te behandelen wanneer: 1° de identiteit van de klager niet gekend is; 2° de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan."

De activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

In dit tweede werkingsjaar hebben de Ombudsmannen zich toegelegd op de verbetering van de werking van de Ombudsdienst en de communicatie met de burgers en hebben zij hun relaties met collega's in binnen- en buitenland verder uitgebouwd.

Zij hebben de beschikbare middelen ingezet rekening houdend met de ervaringen opgedaan in het aanvangsjaar.

Activiteiten

Het verbeteren van de werking van de Ombudsdienst Pensioenen

Aanvulling van het huishoudelijk reglement

Het huishoudelijk reglement, goedgekeurd door de Minister van Pensioenen, is in werking getreden op 1 januari 2000.

Het tweede deel van dit reglement bevat de basisprincipes voor de behandeling van de klachten. In dit deel zijn onder meer de rechten en de plichten van de klager opgenomen.

Eén van de verplichtingen die op de klager rusten, bestaat erin dat hij alle bijkomende inlichtingen moet verschaffen op vraag van de Ombudsmannen. Het huishoudelijk reglement bepaalde echter niet wat de gevolgen zijn van het niet nakomen van deze verplichting.

Daarom heeft het College artikel 14, eerste lid van het huishoudelijk reglement aangevuld met de volgende bepaling.

“De Ombudsmannen maken een einde aan het onderzoek van een klacht wanneer de klager de inlichtingen niet verstrekt worden binnen de drie weken na de tweede herinnering van de brief met vragen om inlichtingen. De eerste herinnering wordt een maand na de brief met de vragen om inlichtingen verzonden. De tweede herinnering met vermelding van de tijdslimiet van drie weken ingaande op de datum van verzending van deze brief, wordt een maand na de eerste herinneringsbrief verzonden.”

Op die manier kan het onderzoek afgesloten worden in het geval dat de klager de verplichting om de gevraagde bijkomende informatie te verschaffen niet naleeft. Hij wordt hiervan uitdrukkelijk op de hoogte gebracht in de laatste herinneringsbrief.

Het aangevuld huishoudelijk reglement is goedgekeurd door de Minister van Pensioenen. De nieuwe tekst is gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 16 december 2000 en is in werking getreden op 1 januari 2001.

Omdat het College streeft naar maximale duidelijkheid en doorzichtigheid heeft het ervoor gekozen om de integrale aangevulde tekst te publiceren en niet enkel de aanvulling.

De protocolakkoorden

Om een zo doeltreffend en efficiënt mogelijke werking te garanderen, streven de Ombudsmannen ernaar een protocolakkoord af te sluiten met alle pensioendiensten. In dit protocolakkoord worden de wederzijdse relaties klaar en duidelijk geregeld.

In de eerste werkingsperiode heeft het College een akkoord afgesloten met de Rijksdienst voor Pensioenen, het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen, de Administratie der Pensioenen en de Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste uitgaven bij het Ministerie van Financiën en de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid.

Zoals afgesproken hebben alle partijen het akkoord na twaalf maanden geëvalueerd. De evaluatie was positief en er dienden geen aanpassingen doorgevoerd te worden.

In deze tweede periode hebben de Ombudsmannen verschillende nieuwe protocolakkoorden afgesloten.

Ter voorbereiding van de akkoorden met de Sociale Verzekeringsfondsen, heeft het College op vraag van de Vereniging der Sociale Verzekeringsfondsen voor Zelfstandigen de Ombudsdienst Pensioenen voorgesteld tijdens een algemene vergadering van de vereniging. Hierbij lag het accent op de bevoegdheden van de Ombudsdienst en de onderzoeksprocedures.

Tot nu toe hebben zes fondsen een akkoord afgesloten: de Interprofessionele Verzekeringskas voor Zelfstandigen, "Acerta" Sociaal Verzekeringsfonds, "Multipen" Sociaal Verzekeringsfonds voor Landbouw, Middenstand en Vrije Beroepen, Vrije Sociale Verzekeringskas – De Neutrale Zelfstandige -Maas en Schelde, de Nationale Sociale Verzekeringskas voor Middenstand en Beroepen "SVMB" en het Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen VEV.

Met de overige acht fondsen wordt verder onderhandeld: "Interfederale", Vrij Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen, "Partena" Sociale Verzekeringen voor Zelfstandigen, Caisse Wallonnie d'Assurances Sociales des Classes Moyennes, "Integrity" Vrije Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen, "Intersociale", Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandige beroepen, "HDP" Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen, het Sociaal Verzekeringsfonds "Groep S" en "Steunt Elkander" Vrij Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen.

Verder heeft het College een protocolakkoord afgesloten met de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen en met de Onderlinge Maatschappij der Openbare Besturen. Met Belgacom wordt verder onderhandeld.

Communicatie

We herhalen hier de drie objectieven die nagestreefd worden met het communicatieplan:

- ◆ De Ombudsdienst Pensioenen een algemene nationale bekendheid bezorgen en een betere en meer specifieke bekendheid bij de doelgroep, de gepensioneerden en de toekomstig gepensioneerden;
- ◆ het bekendmaken en doen doordringen van de bevoegdheden en van de spelregels en procedures die het ombudswerk beheersen;
- ◆ de kwaliteit en de efficiëntie van de dienstverlening niet in het gedrang brengen door een groeiende bekendheid.

In het tweede werkingsjaar werd het communicatieplan verder ingevuld en werd de stapsgewijze opbouw van de bekendheid verder gezet.

Persconferentie van 10 mei 2000: voorstelling van het eerste jaarverslag

De Ombudsmannen hebben het jaarverslag 1999 op 10 mei 2000 voorgesteld op een persconferentie. Alle grote kranten, radio en televisie hebben verslag uitgebracht.

Op het einde van de persconferentie werd het jaarverslag officieel overhandigd aan de Minister van Pensioenen.

Algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 8 juni 2000

Op de dag van de officiële voorstelling en overhandiging van het jaarverslag heeft het Raadgevend Comité voor de Pensioensector voor alle leden van de algemene vergadering een exemplaar van het verslag ontvangen. In de algemene vergadering zijn de seniorenorganisaties vertegenwoordigd.

Op uitnodiging van het Raadgevend Comité hebben de Ombudsmannen deelgenomen aan de algemene vergadering van 8 juni 2000.

Deze vergadering was onder meer gewijd aan de bespreking van het jaarverslag 1999. De Ombudsmannen hebben tijdens de bespreking de vragen van de leden beantwoord en een verdere toelichting gegeven bij het jaarverslag.

Informatiecampagne oktober-november 2000

Voor deze relatief grote informatiecampagne hebben de Ombudsmannen beroep gedaan op de expertise van de Federale Voorlichtingsdienst.

De Federale Voorlichtingsdienst stond in voor het ontwerp en de coördinatie van de campagne.

De essentiële opties waren de volgende:

- ◆ de campagne is rechtstreeks gericht op het doelpubliek: de gepensioneerde en de toekomstig gepensioneerde;
- ◆ de campagne verloopt op twee niveau's: op het eerste niveau wordt de bekendheid van de ombudsdienst opgebouwd en op het tweede niveau wordt meer gedetailleerde informatie verschaft over de werking van de ombudsdienst en over de spelregels;
- ◆ de respons op de campagne mag de kwaliteit van het ombudswerk niet in het gedrang brengen.

De concrete uitwerking leidde tot:

- ◆ de ontwikkeling van een logo om de visuele herkenbaarheid te vergroten;
- ◆ een advertentiecampaagne in seniorenbladen en bladen die vooral door senioren gelezen worden: Kerk & Leven, Dag Allemaal, Femmes d'aujourd'hui, Soir Magazine, Télépro FR, Sélection, Touring, Genieten, Onze Tijd/Notre Temps en Aktief;
- ◆ de ontwikkeling van een nieuwe folder "Klachten over uw pensioen? De Ombudsman voor de Pensioenen luistert naar u".

Dank zij deze folder krijgen potentiële klagers een goed inzicht in de werking en de spelregels van de Ombudsdienst Pensioenen.

Tot nu toe bestaat de folder alleen in de Nederlandse en de Franse taal. Weldra zal ook een Duitstalige versie beschikbaar zijn.

Het tijdstip van de campagne, het najaar van 2000, werd gekozen in functie van de zorg om de kwaliteit en de efficiëntie van de dienstverlening te kunnen handhaven bij een plotse en massale instroom van klachten.

De hele campagne werd gekaderd in het bestaande project Postbus 3000 – Informatie van de federale overheid.

In de advertenties werd verwezen naar de nieuwe folder, beschikbaar in alle Belgische postkantoren.

Op 13 oktober 2000 werd de informatiecampagne gelanceerd met een persbericht aan Belga.

De advertenties zijn verschenen van 17 oktober 2000 tot 15 november 2000.

De campagne heeft een duidelijke impact gehad. Gedurende meer dan twee maanden werd de Ombudsdienst overstelpt met telefonische oproepen (pieken van 60 telefoons per dag) en schriftelijke vragen en klachten¹. Ook nu nog blijft de impact voelbaar.

Mailing aan de seniorenorganisaties

Gelijklopend met de mediacampagne werd zoals in december 1999 een mailing gedaan aan ruim 130 seniorenorganisaties en verenigingen die werken met senioren met het verzoek om de praktische informatie over de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst in hun publicaties op te nemen. Om hun leden beter te kunnen inlichten over de Ombudsdienst Pensioenen werd de informatiefolder en een basistekst over de Ombudsdienst bijgevoegd.

¹ Voor aantallen, zie deel II Evolutie van het aantal klachten per maand

Tot vandaag werden aan die organisaties reeds 14.000 folders nagezonden.

Voordrachten

Het College verzorgt de communicatie met zijn doelgroep ook buiten de informatiecampagnes.

Op uitnodiging van verschillende seniorenorganisaties gaven de Ombudsmannen een zevental voordrachten overal in het land over de werking en de opdrachten van de Ombudsdienst.

Alhoewel dit rechtstreeks contact met de potentiële gebruikers van de Ombudsdienst zeer lonend is op het vlak van doeltreffende communicatie, zullen zij in de toekomst deze tijdsinvestering misschien niet kunnen uitbreiden gelet op het toenemende werkvolume.

Externe relaties

Naast het dagelijks contact met de pensioendiensten en andere administraties in het kader van zijn opdracht, onderhoudt het College ook een regelmatig contact met de collega's in binnen- en buitenland. Voor een effectieve ombudswerking is een kruisbestuiving van ideeën en het nastreven van gemeenschappelijke standpunten, werkmethodes en criteria van het grootste belang.

Hierbij primeert het resultaat voor de burger, de klager: correcte doorverwijzing in binnen- en buitenland en goede samenwerking in het geval van elkaar aanvullende en/of overlappende bevoegdheden. Pensioenklachten zijn immers dikwijls niet louter federale of Belgische materie.

Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

Met deze inzichten voor ogen neemt het College van bij zijn aanstelling deel aan de vergaderingen en de activiteiten van het Permanent Overleg Ombudslui.

POOL is een informeel Belgisch netwerk dat een open forum biedt aan degenen die in de ombudssector werkzaam zijn. Het is ontstaan uit los overleg van enkele ombudsmannen in het begin van de jaren negentig. Mettertijd sloten alle institutionele Belgische ombudsmannen zich aan bij dit initiatief met uitzondering van de Federale ombudsmannen en de Ombudsman van het Waals Gewest.

De leden van het netwerk hebben zich over een aantal discussiethema's gebogen zoals de onafhankelijkheid van de ombudsmannen, de bevoegdheden en de maatschappelijke rol van de ombudsman en de verhouding met de media. Zij streven ernaar om een goed onderbouwd gemeenschappelijk standpunt in te nemen rond deze en andere onderwerpen die een goede werking kunnen bevorderen. Dit heeft onder meer tot een consensus geleid over de criteria waaraan een dienst moet voldoen opdat sprake is van een volwaardige ombudsdienst.

De Pool criteria zijn:

- ◆ De ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie, wanneer een eerste contact fout is gelopen.
- ◆ Hij moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoren onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren die bedoeld zijn om herhaling van vastgestelde gebreken te voorkomen.
- ◆ De ombudsman is gebonden aan het beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van de billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In deze zin is hij drager van hervormingen vanuit zijn ervaring.
- ◆ Ten slotte stelt de ombudsman periodiek een activiteitenverslag op dat toegankelijk is voor het publiek.

Van groot belang zijn echter vooral de concrete resultaten die voor de burger bereikt worden: een vlotte en correcte samenwerking en doorverwijzing.

Uiteraard worden de evoluties in de ombudswereld op Belgisch, Europees en mondiaal vlak opgevolgd en besproken.

POOL heeft in 2000 vier maal vergaderd.

De belangrijkste thema's waren de functie van de ombudsman in de autonome overheidsbedrijven, de privé-bedrijven, de steden en de gemeenten, de gemeenschappen en de gewesten, het project van de Koning Boudewijnstichting inzake de bemiddeling, de verhouding met de media.

Het Europees congres voor Ombudslui: "Op zoek naar ombudsnormen: de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, de zorgvuldigheid en de billijkheid"

Het College heeft deelgenomen aan dit congres dat in Gent georganiseerd werd van 16 tot 18 maart 2000 door de VZW Keizer Karel en het Comité Internationaal Congres Ombudslui Gent met als leden verschillende institutionele ombudsmannen.

Het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO)

Als stemgerechtigd lid heeft het College deelgenomen aan de Zevende wereldconferentie van het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen: "Balancing the exercise of governmental power and its accountability – The role of the Ombudsman". De conferentie vond plaats van 30 oktober tot 3 november 2000 in Durban, Zuid Afrika.

De conferentieagenda bevatte thema's als de integriteit van de ombudsfunctie, de werkmethodes, de impact van het werk van de ombudsman en de doeltreffendheid van het ombudswerk.

Graag publiceren wij hier een uittreksel uit het slotcommuniqué van de conferentie.

"To live in a society which pursues good governance practices is considered by the Conference today to be a basic human right. The quality of an individual citizen's life is materially affected by both the decisions taken by government and the manner in which those decisions are implemented.

A just and civil society requires a system of government which whilst operating within the rule of law provides for a wider recognition of the need for accountability to citizens on whose behalf government undertakes its responsibilities. The institution of Ombudsman provides an effective accountability mechanism, which is now in place in more than 100 countries. This Conference endorses the role of ombudsmen in providing a mechanism which can balance the fundamental requirement that governments must be able to govern but with appropriate accountability."

Ontvangst van een delegatie van de "Petitions-ausschuss des Deutschen Bundestages"

Uit de internationale contacten op de wereldconferentie is ook een afspraak met een delegatie van Duitse parlementsleden onder leiding van de voorzitter van de Commissie voor de Verzoekschriften van de Bondsdag, mevrouw Heidemarie Lüth, voortgekomen. Het College heeft de delegatie op 23 november 2000 ontvangen om de werking van de Ombudsdienst Pensioenen in het Belgisch ombudslandschap voor te stellen en toe te lichten.

Het Duitse rechtssysteem kent tot vandaag de figuur van de ombudsman niet. De parlementariërs zijn dus op zoek naar ombudsmodellen in de andere Europese landen waarop zij zich kunnen baseren om een eigen systeem in te stellen.

Het colloquium "De Ombud"

Op 15 januari 2001 organiseerde de Kamercommissie voor de Verzoekschriften het colloquium "De Ombud" over de institutionele ombudsmannen en -vrouwen die bedrijvig zijn op federaal vlak en op het niveau van gemeenschappen en gewesten. De organisatie gebeurde in samenwerking met het Belgisch Instituut voor Bestuurswetenschappen, de Vlaamse Vereniging voor Bestuurswetenschappen & Bestuurskunde en de Association francophone des sciences de l'administration et de gestion publique.

Het colloquium was voorbehouden aan parlementsleden,, ombudsmannen en -vrouwen en academici en werd ingeleid door Kamervoorzitter Herman De Croo. Het verslag is nog niet gepubliceerd.

De middelen van het College

De menselijke middelen

De medewerkers

Het College kan rekenen op een kader van vier medewerkers van niveau 1 en vier van niveau 2 of 2+. De medewerkers zijn vastbenoemde federale ambtenaren die zich bevinden in de toestand van terbeschikkingstelling voor een opdracht van algemeen belang. Dit houdt in dat zij hun rechten op weddenverhoging en bevordering in hun oorspronkelijke administratie behouden.

In de loop van 2000 werd een van de medewerkers van niveau 2 in zijn oorspronkelijke administratie bevorderd door overgang naar het niveau 1. Door die bevordering kon hij niet langer bij de Ombudsdienst blijven werken omdat de 4 beschikbare betrekkingen van niveau 1 reeds ingevuld waren. De Minister van Pensioenen heeft dan ook een einde gemaakt aan zijn terbeschikkingstelling.

De medewerker werd na drie maanden vervangen.

Op 3 juni 2000 verscheen de oproep tot de kandidaten in het Belgisch Staatsblad. Na onderzoek van de ingediende kandidaturen formuleerde het College een gemotiveerd advies aan de Minister van Pensioenen. De Minister heeft daarop de kandidaat van niveau 2 die de voorkeur van het College genoot ter beschikking gesteld vanaf 1 augustus 2000.

Vanaf dan kon het College dus terug rekenen op een voltallig kader. Naar taalrol ingedeeld is de verhouding dezelfde gebleven: drie Franstalige en vijf Nederlandstalige medewerkers.

Het koninklijk besluit van 15 maart 1999 biedt de mogelijkheid om het personeelsbestand uit te breiden met 2 medewerkers van niveau 2 of 3.

Gelet op de belangrijke toename van het werkvolume naar aanleiding van de infocampagne van medio oktober, heeft het College aan de Minister van Pensioenen gevraagd om twee bijkomende personeelsleden ter beschikking te stellen van de Ombudsdienst. Bij de afsluiting van de werkzaamheden voor dit jaarverslag was de officiële toestemming nog niet in het bezit van het College.

De vorming

In het kader van de permanente vorming hebben de Ombudsmannen en/of hun medewerkers deelgenomen aan verschillende opleidingen, studiedagen en congressen.

- ◆ "Wet van 13 mei 1999" – De invloed op de pensioenen door de gelijkschakeling van de wedde van onderwijzers aan die van de regenten - vormingsdag georganiseerd door de Administratie der Pensioenen op 15 mei 2000.
- ◆ "Veranderingsmanagement bij de overheid: lessen voor een federale aanpak" – studiedag georganiseerd door de Vlaamse Vereniging voor Bestuurswetenschappen en Bestuurskunde op 23 juni 2000.
- ◆ "De evaluatie van de openbare overheden" – studiedag georganiseerd door het Centrum voor Studie en Onderzoek van de Overheidsadministratie (ULB) en de Universitaire Vereniging voor Onderzoek van de overheidsadministratie (UCL) op 22 september 2000.

- ◆ "Ontwikkelingen van de Sociale Zekerheid 1995 – 2000" - vervolmakingcyclus in 6 sessies georganiseerd door het Instituut voor sociaal recht (Faculteit Rechtsgeleerdheid KUL) van 27 oktober 2000 tot 23 maart 2001.
- ◆ "Mediatie en minnelijke schikking" - 39^{ste} wetenschappelijk congres van de Vlaamse Juristenvereniging (Faculteit Rechtsgeleerdheid KUL) op 17 november 2000.
- ◆ "Individuele rekeningen" - demonstratie georganiseerd door Fortis Bank Verzekeringen op 12 december 2000.
- ◆ "Wetgevingstechnieken" – Opleiding georganiseerd door het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid op 7, 14 en 21 december 2000.
- ◆ Taalcursussen Nederlands georganiseerd door het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid van september 2000 tot juni 2001.

De financiële middelen

Het College beschikt over een budget voor de personeels-, werkings- en investeringskosten op de begroting van het Ministerie van Sociale Zaken en Pensioenen, Bestuur van de Sociale Zekerheid, waarover het autonoom beslist. De bestedingen zijn onderworpen aan de regels die gelden voor alle overheden.

Het budget garandeert tot nu toe een behoorlijke uitvoering van de opdrachten met respect van de basisprincipes van de Ombudsdienst.

Niettemin zullen de financiële middelen moeten aangepast worden wanneer het College toestemming krijgt om twee bijkomende medewerkers aan te trekken om het toenemend werkvolume op te vangen.

De materiële middelen

De Ombudsdienst is nog altijd gehuisvest in het World Trade Centrum III, op enkele minuten loopafstand van het Noordstation. Hij is daardoor ook vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

De kantoren zijn ingeplant op de eerste verdieping en gemakkelijk toegankelijk via de lift of een roltrap zodat de bezoekers, ook de andersvaliden, zonder problemen kunnen ontvangen worden.

In het gebouw is ook gratis parking voor bezoekers beschikbaar.

Aangezien bij de oprichting van de Ombudsdienst een nieuwe bureau-uitrusting en modern informaticamateriaal in netwerkomgeving aangeschaft zijn, deden zich nauwelijks nieuwe behoeften voor op dit vlak.

De Ombudsdienst, de Ombudsmannen en elke medewerker hebben een individueel e-mailadres. Er is toegang tot het internet.

De Ombudsdienst werkt verder aan de ontwikkeling een eigen website die alle informatie bevat over de Ombudsdienst en zijn werking en de klager helpt bij het opstellen van een ontvankelijke klacht.

De bereikbaarheid van de Ombudsdienst per telefoon vormt een probleem. De telefooncentrale en de meeste telefoontoestellen in het WTC III gebouw zijn verouderd. Inkomende en uitgaande gesprekken worden gestoord en de automatische doorschakeling is beperkt. Het is dus mogelijk dat de Ombudsdienst soms niet bereikbaar is.

Samen met de lokale beheersdienst van de eigenaar, de Regie der Gebouwen, zoekt de Ombudsdienst naar een accurate oplossing om op korte termijn dit euvel te verhelpen.

Besluit

Verder bouwend op de ervaringen van het eerste werkingsjaar hebben de Ombudsmannen het huishoudelijk reglement aangevuld.

Het heeft ook zijn relaties met de kleinere pensioendiensten uitgebreid en een protocolakkoord voor de behandeling van klachten met enkele van hen afgesloten.

Bewust van het uitzonderlijk belang van bekendheid voor de realisatie van de ombudsopdrachten, heeft het College zijn strategisch communicatieplan verder uitgewerkt met de professionele ondersteuning van de Federale Voorlichtingsdienst. Een gerichte informatiecampagne in de media en voor de seniorenorganisaties is eruit voortgekomen.

De Ombudsmannen hebben hun externe relaties, vooral met de collega's ombudsmannen, uitgediept met als voornaamste doel voor ogen dat de klager zo goed mogelijk moet kunnen doorverwezen worden in binnen- en buitenland wanneer de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is.

Besluit

Van de Ombudsdienst Pensioenen wordt een doelmatige en doeltreffende werking verwacht. De opdrachten van de Ombudsdienst Pensioenen zijn niet beperkt tot het onderzoek van klachten en bemiddeling tussen de burger en de overheid. Verzoening nastreven tussen de burger en de overheid staat in de wettekst op gelijke hoogte met de bemiddelingsopdracht.

Een aantal gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden die bij de Ombudsdienst Pensioenen geen gehoor vinden ofwel omdat de Ombudsdienst niet bevoegd is ofwel omdat hun klacht niet ontvankelijk is, blijven misnoegde of ontevreden burgers.

Om dit fenomeen zoveel mogelijk te vermijden besteden de Ombudsmannen een maximale aandacht aan de motivering en formulering van hun beslissing om een klacht niet te behandelen. Zoniet dreigen zij tekort te schieten in hun verzoeningsopdracht.

Niettemin is een preventief optreden minstens zo belangrijk. Daarom hebben wij in dit eerste deel van het jaarverslag nogmaals de bevoegdheid en de ontvankelijkheid besproken.

Om de nodige bekendheid van de Ombudsdienst te systematisch te promoten, hebben de Ombudsmannen het strategisch communicatieplan verder uitgewerkt. Met de hulp van de professionele inbreng van de Federale Voorlichtingsdienst werd een gerichte informatiecampagne in de media en voor de seniorenorganisaties gelanceerd.

Tenslotte hebben de Ombudsmannen tijdens het voorbije werkingsjaar hun externe relaties verder uitgebouwd en de ter beschikking gestelde middelen zo optimaal mogelijk gebruikt om met het nodige morele gezag hun taak behoorlijk uit te voeren.